5

困ったとき、その他手続きのご案内

1. 生協インターネット手続き一覧 ... 50
2. パスワード変更 ... 51
3. アカウント・パスワードが分からなくなった ... 52
「アカウント通知書」の再発行申請をする 52
4. 引っ越しするときは ... 53
5. 生協インターネットを解約したい ... 54
生協インターネット解約手続き 54
ご利用回線解約手続き（電話会社などへの解約手続き） 54
6. パソコンをリカバリーした・パソコンを新しく買った ... 55
7. 接続トラブル・技術的な問い合わせをしたい ... 56
8. 生協インターネット法律相談 ... 57

付録
生協インターネット会員規約 ... 58
アカウント通知書再発行願い（郵送用） ... 60

1. 生協インターネット手続き一覧

生協インターネットの各種手続きについて以下に一覧で記載しております。
Web はご契約者ご本人で実施することが可能です。（要：ユーザー情報登録画面へのログイン）

生協インターネットの手続き一覧

手続き内容	大学生協店舗＊	Web	事務局
【変更・更新・入金手続き】			
アカウント通知書再発行	○	×	○
コース変更手続き	○	○	○
コース変更に伴う差額入金	○	○（※ 1）	○
追加メールアドレス登録に伴う入金	○	○（※ 1）	○
更新手続き	○	○（※ 2）	○
住所変更手続き	×	○	○
クレジットカード情報変更（月契約）	×	○	○
クレジットカード情報変更（IP 電話）	×	○	○
生協インターネット解約	×	×	○
【パスワード・メール関連】			
パスワード変更	×	○	×
ニックネームアドレス登録	×	○	×
SINGS メールアドレス登録・変更	×	○	×
メールアドレス休止・解除	×	○	×
メール転送	×	○	×
スーパーメール転送	×	○	×
迷惑メールブロック設定	×	○	×
追加メールアドレス登録	×	○	×
【その他】			
ホームページ URL 登録	×	○	×
生協ナビ 登録	×	○	×
IP 電話サービス登録	×	○	×

※ 1　クレジットカードでの決済のみ。
※ 2　クレジットカードでの年払い一括決済・月払い手続きに対応。年払い一括決済は Web のみの取扱になります。

【大学生協店舗手続きのご注意】
- 生協インターネット加入時にご利用された大学生協でのみ、手続きができます。
- 大学卒業などで生協を解約されますと、生協店舗窓口での手続きはできなくなります。
- 編入などで加入時の生協を退会されますと、加入時の生協店舗窓口での手続きはできなくなります。また、編入先の大学生協に加入されましても、その生協店舗にて手続きを行うことはできません。
- 生協店舗の中には、一部の手続きに対応していないことがあります。
- 地域生協・職域生協にご加入の方は、ご加入生協の店舗窓口ならびに最寄りの大学生協店舗窓口にて上記の手続きを行うことはできません。Web もしくは生協インターネット事務局にて直接お手続きください。

2. パスワード変更

生協インターネット内で利用するサービスのパスワード変更方法。

【パスワード変更時のご注意】

※ パスワードは 4 ～ 8 文字で、英字（大文字・小文字の区別有り）・数字・記号（「-」）で登録します。**9 文字以上は入力できません。**

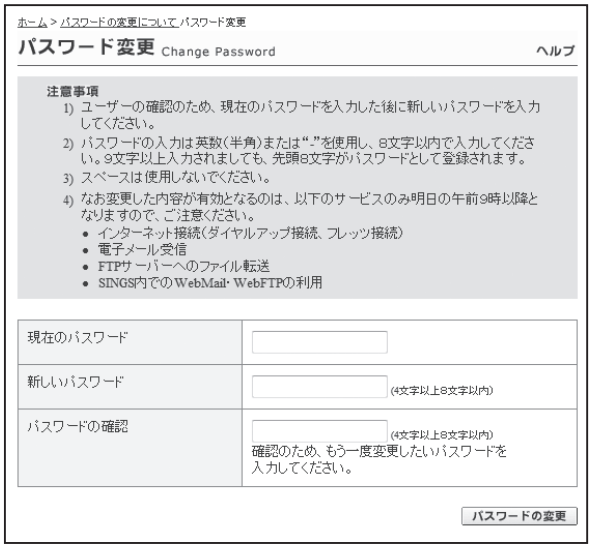
※ 生協インターネットのパスワードは、インターネット接続（フレッツ接続、ダイヤルアップ接続など）・電子メール（送受信とも）・個人ホームページへのファイル転送（FTP）・SINGS・ユーザー情報登録画面にて**すべて共通です**。

※ パスワードを変更した際には、インターネット接続設定（OS、ブロードバンドルータ、加入者網終端装置など）、電子メールソフトなどパスワードを保存している箇所での設定を忘れずに変更してください。

※ パスワードは何度でも変更できます。

※ **変更したパスワードは翌朝 9 時より有効となります。（SINGS・ユーザー情報登録画面へのログインは、即時有効となります）**

❶



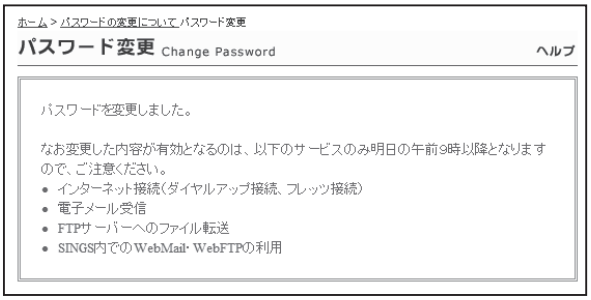
①変更画面です。

現在のパスワード：現在のパスワードを入力します。

新しいパスワード・パスワードの確認：

確認も含めて新しいパスワードを入力します。

❷



②パスワード変更が完了しました。

パスワード　Q & A

Q．パスワードを入力するときに「*」「●」などの文字になるのはどうしてですか？

A．SINGS に限らずパソコンでパスワード入力を求められる場面においては、慣習として「第三者が画面をのぞき込んでいる」可能性を考え、「*」「●」などの文字で表示されます。

Q．パスワードはパソコンに保存しておけば、忘れても大丈夫ですか？

A．多くのパソコンでは入力操作の補助を目的として、パスワードを保存する機能があります。この機能は完全なものではなく、保存した情報が壊れることがあります。また、他人にパソコンを触られたときに勝手に使われてしまう危険性があります。本書を含めインターネットの接続設定などでは「パスワードを保存」するようご案内をしておりますが、「パスワード本来の意味（利用者のみが知る文字列を入力することで、利用者本人であることを確認する）」・「第三者に利用されることの危険性」を考慮するなら、パスワードは安易に保存せずその都度入力するようにしましょう。

Q．盗まれにくいパスワードというのはありますか？

A．「意味のない英数字の羅列」が盗まれにくいパスワードになります。電話番号・生年月日・人名・物名などの「他人が想定しやすい文字列」「辞書に載っている単語・人名」などは避けるべきです。
なお、あまりにも複雑にしすぎて「登録した時点で忘れた・思い出せない」などにならないよう注意しましょう。

3. アカウント・パスワードが分からなくなった

「アカウント通知書を紛失した」・「変更したパスワードがわからなくなった」場合など、現在ご利用のアカウント・パスワードを確認するには「アカウント通知書再発行手続き」をしていただく必要があります。電話・FAX 等での照会は一切行っておりません。

大学生協店舗で「アカウント通知書」の再発行申請をする

ご加入の大学生協店舗にて再発行申請ができます。大学生協の組合員証（もしくは学生証）と手数料410円をご用意の上、生協店舗（インターネットの取り扱いをしている窓口）までお越しください。

【ご注意】
- 一部対応していない生協店舗がございます。再発行できるか直接大学生協店舗にお問い合わせください。
- 店舗によって再発行にかかる日数が異なります。
- 編入学・卒業などで生協インターネット加入時の大学生協を脱退されますと、生協店舗での再発行を行うことはできません。下記「郵送での再発行申請をする」をご利用ください。
- 他大学の生協店舗、地域の生協店舗での再発行はできません。

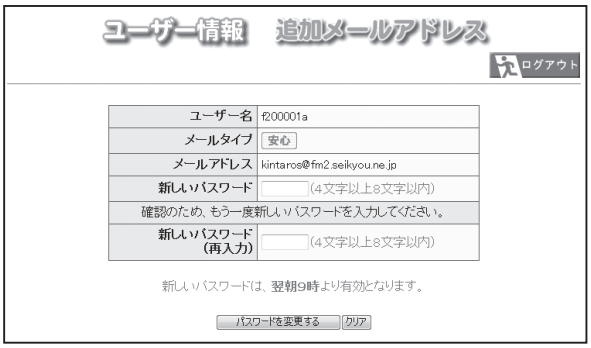
郵送で「アカウント通知書」の再発行申請をする

本書巻末の「アカウント通知書再送付願い」をご利用の上（コピーをおとりください）、必要事項を記入し生協インターネット事務局に郵送でご連絡ください。再発行は有償になります。**82 円切手 5 枚**（410 円分の切手）を申請書とともに封筒に入れお申し込みください。（速達での返送をご希望の場合は追加で **280 円分**（切手の組み合わせ自由）・ガイドブックをご希望の場合は追加で **82 円切手 2 枚**（164 円分の切手）を追加同封し、申請書内に希望事項を追記してください）

「アカウント通知書」は登録された住所にお送りします。住所変更と同時にはお受けできません。別に住所変更手続きをしてください。指定した住所への発送についてもお受けいたしません。

※ 消費税率 8% を含む料金になります。今後、税率変更により手数料が変わることがあるため、税率が 8% から変更になったときは生協インターネット事務局にご相談ください。

追加メールのアカウント・パスワード再発行は？



【追加メール パスワード変更の注意】
- 「ユーザー情報登録画面」へのログインは、本アカウントで行います。
- 「ユーザー情報登録画面」内の「パスワード変更」は本アカウントのパスワードを変更するためのものです。追加メールのパスワード変更は、必ず「追加メールアドレス」の管理画面をご利用ください。

追加メールアドレスのアカウント・パスワードが分からなくなりましたら、「ユーザー情報登録画面」内「追加メールアドレス」の管理画面をご覧ください。

ユーザー名（追加メール用アカウント）：
画面上でご確認いただけます。

パスワード：
「パスワードの再登録」を行ってください。パスワード変更の際、旧パスワードは不要です。新しいパスワードは翌朝 9 時より有効になります。

※「アカウント通知書の再発行手続き」では追加メールアドレスのアカウント・パスワードは再発行されません。

4. 引っ越しするときは

転居などにより、住所や電話番号が変わる場合は、「ご利用回線の移転手続き」「生協インターネットの住所変更申請」（状況に応じて「生協インターネットの「コース変更手続き」）が必要になります。手続きを迅速に行うため、変更の 3 週間前には各手続きを始めるようお願いします。

回線関連の手続き（ご利用回線の移転手続き）

ご利用の電話回線などの移転手続きは、場合によっては機器の撤去・宅内確認などが必要となるため、転居前には手続きが完了している必要があります。手続きをされないまま転居されますと、旧居で利用していたサービスの料金が発生し、二重に支払う必要があります。

フレッツ光、フレッツ・ADSL でご利用

転居先の住所が決まり次第、最寄りの NTT 窓口に移転手続きをしてください。
なお、転居先にて設備上の都合で従来のサービスがご利用になれず、別サービスでのご利用となる場合には、「接続コース・回線変更」の手続きを参考にしてください。

一般電話回線でご利用

一般電話回線でダイヤルアップ接続をご利用の場合は、最寄りの NTT 窓口に転居手続きをしてください。

住所変更申請（ユーザー情報登録画面）

新しい環境でご利用可能になりましたら「ユーザー情報登録画面」にて、住所変更手続きをしてください。

引っ越したらインターネットにつながらなくなった？

引っ越しの際、回線・コース変更がなく、引き続きご利用の場合は、パソコンの設定（ユーザー名・パスワードなど）はそのままで利用できます。正しく接続ができない場合は、下記についてご確認ください。

【フレッツ光での接続】
- サービスのお申し込み忘れが無いことをご確認ください。
- サービス利用開始日になっていることをご確認ください。
- フレッツ光用の機器が交換・変更になっている場合、機器・パソコンともに再設定が必要なことがあります。取扱説明書をご覧ください。
  （引っ越し前後でご利用される NTT サービスに、「フレッツ光プレミアム」「ひかり電話」を含む場合、本項に該当します）

【フレッツ・ADSL での接続】
- サービスのお申し込み忘れが無いことをご確認ください。
- サービス利用開始日になっていることをご確認ください。
- ADSL モデムが交換・変更された場合、機器・パソコンともに再設定が必要なことがあります。取扱説明書をご覧ください。

【一般電話回線でのダイヤルアップ接続】
- 電話回線のお申し込み忘れが無いことをご確認ください。
- 利用開始日が過ぎていることをご確認ください。
- 電話回線の種別（ダイヤル回線：パルス、プッシュ回線：トーン）が従来と変更になっている可能性があります。
  その際はパソコン側の設定を変更してください。

5. 生協インターネットを解約したい

インターネットのご利用が不要になった場合の解約手続き方法です。

生協インターネット解約手続き

解約に関する手続きは、以下の流れで行います。
ご契約内容によって 2 週間程度かかることがあります。余裕をもって手続きをすすめてください。

1. 生協インターネット事務局まで電話・メール・FAX のいずれかで解約申請をしてください。
2. 1 の申請時に解約希望日（最短で申請日より 3 日後）をお知らせください。
3. 生協インターネット事務局より登録住所宛 (※) に解約受付の完了書類を発送いたします。
4. 返金がある場合、解約完了書類がお手元に届きましたら、必要事項をご記入の上生協インターネット事務局まで返送ください。
   返金は、解約手数料と返金振込料金とコースによる違約金（2 年プランコースが対象）を差し引いた金額になります。詳しくは、P60 の「生協インターネット」利用料金等に関する細則をご覧ください。
5. 生協インターネット事務局での到着を確認後、ご指定の銀行口座へ返金いたします。

※転居などにより住所が変更となっている方は、事前に住所変更手続きをおとりください。

解約手続きに関するご注意（共通事項）

- 登録住所と明記された住所が異なる場合、申請を受けられないことがあります。また、書類は登録されている住所にのみ発送いたします。指定された住所への送付は行っておりません。
- 転居等により住所が変更になっている場合は、事前に「会員ページ」より住所変更手続きをおとりのうえ、手続き完了の連絡の後、解約申請を行ってください。
- 解約にともない、生協インターネットのサーバ等に残っていたデータは全て削除されます。また、IP 電話サービスをご利用の場合、本手続きに併せてサービス停止になります。個人ホームページのデータは解約後約 1 ヶ月経過後削除されます。
- 有料追加メールアドレスは、追加メールアドレスの有効期限までご利用いただけます。
  （送受信のためのインターネット接続環境はお客様ご自身でご用意ください）
- NTT フレッツ接続サービスなどを利用した接続サービスをご利用の場合、生協インターネットを解約されてもこれらの NTT のサービスは自動で停止にはなりません。お客様ご自身で必要な手続きをおとりください。

解約手続きに関するご注意（年契約）

- 解約申請日から 2 ヶ月以内に返金関連書類の返送が無い場合、返金できないことがございます。
- 返金はお客様より返金関連書類をご返送いただいてから、約 2 ～ 3 週間後になります。
  （解約日前に書類をご返送いただいた場合、返金は解約日の約 2 ～ 3 週間後になります）

解約手続きに関するご注意（月契約）

- クレジットカードで契約をされている方は、解約申請をいただかない限り毎月自動的に更新されます。
- コース変更を行った当月内の脱会はできません。翌月の解約処理となります。
  例：6 月にコース変更を行った場合、7 月以降解約が可能になります。
- 月払い契約への変更を行った当月内の解約はできません。翌月の解約処理となります。
  例：6 月に月払い契約への変更を行った場合、7 月以降解約が可能になります。
- クレジットカードの有効期限が切れても、生協インターネットの契約は自動解約にはならず、利用料金請求が引き続き行われることがございます。カードの有効期限にあわせて生協インターネットを解約される場合も、本手続きが必要です。
- クレジットカードを解約されましても、生協インターネットの契約は自動解約にはならず、利用料金請求が引き続き行われることがございます。カードの解約にあわせて生協インターネットを解約される場合も、本手続きが必要です。

ご利用回線解約手続き（電話会社などへの解約手続き）

生協インターネットの解約手続きのみでは、ご利用の電話回線関連のサービス（NTT フレッツサービス）などは自動的に解約にはなりません。お客様よりサービス提供会社へ解約手続きをおとりいただく必要があります。
お問い合わせ先の電話番号は、サービス提供会社から届く料金請求明細案内などにも記載されています。

【参考】 NTT 東日本 http://www.ntt-east.co.jp/contact/
NTT 西日本 http://www.ntt-west.co.jp/share/inquire.html

※上記 URL は 2014 年 1 月末時点の情報です。
※設備・機器の撤去や、作業に立ち会いが必要な場合があるため、余裕をもって 3 週間以上前にはお問い合わせください。

6. パソコンをリカバリーした・パソコンを新しく購入した

パソコンをリカバリー（工場出荷状態に戻す作業）したり買い換えたりしても、生協インターネットのアカウント・パスワードはそのままご利用いただけます。生協インターネット事務局との手続き（ご連絡など）は必要ありません。
ただ、新しいパソコン・リカバリーしたパソコンには接続に関する設定が行われていないため、設定などが別途必要となります。それぞれ下記をご覧ください。
なお、作業に当たってアカウント・パスワードの入力が必要になることがあります。「アカウント通知書」をお手元にご用意ください。

パソコンを修理に出したら設定が消えてしまった・リカバリーした

パソコンの故障などで修理に出した場合や、リカバリーした場合などには、全ての設定が初期化され購入時の状態に戻ります。ご利用時には下記の点にご注意ください。

・ウイルス対策ソフトなどのセキュリティ対策ソフトが導入されていることを確認してください
パソコンの初期状態にもよりますが、多くがセキュリティ対策ソフトは未導入になります。パソコン購入時に導入されていた場合も、インターネット接続前に改めて対策ソフトが導入されていることを確認しましょう。

・ブロードバンドルータ（フレッツ・光プレミアム を含む）をご利用の際は、インターネットへの接続設定は不要です
インターネットの接続設定はブロードバンドルータに保存されています。
（電子メールソフトの設定など、パソコンに設定内容が依存する場合には、改めて設定が必要になります）

・インターネットへの接続確認後、すぐにセキュリティ対策ソフトのアップデートと、WindowsUpdate を行ってください
リカバリー直後のパソコンは、ご利用状況によっては数年前の状態へと戻ることがあります。OS の不具合なども改善される前の状態に戻るため、そのままインターネットにつなげることは大変危険な状態です。

新しいパソコンで利用したい（パソコンを交換する）

新しいパソコンでご利用いただく際には、再度新規の接続設定を行います。従来のパソコンと同じ OS でご利用の際は、初めての設定と同じ操作を行ってください。異なる OS でご利用の際は、生協インターネットのウェブページをご覧いただくほか、事務局まで設定手順をお問い合わせください。
なお、新しいパソコンでご利用の際は、OS や規格の変更に伴い今までご利用されていた周辺機器がご利用できない場合があります。パソコンをご用意される前に、周辺機器のメーカーなどにご確認ください。

パソコンが増えた（自宅内で 2 台以上のパソコンを利用する）

自宅内で 2 台以上のパソコン（もしくは家庭用ゲーム機など）を利用する際は次のようになります。

○フレッツ光、フレッツ・ADSL などのブロードバンド回線でご利用の場合
ご利用の NTT 機器が複数台のパソコンを接続できる仕様（ルータ機能を含んでいる仕様）の場合は、配線のみでご利用になれます。
（ADSL モデムの一部には、ルータ機能を備えていても、機能が有効でないことがあります。この場合は、取扱説明書をご覧の上、ルータ機能を使用して接続するよう、以前のパソコンも含めて設定を切り替えてください）
1 台のみ接続できる機器の場合は、別途「ブロードバンドルータ」をお買い求めください。
※家庭用ゲーム機の中には無線 LAN 環境でのみ利用できるもの、ブロードバンドルータの利用が推奨されるものなどがあります。詳しくはゲーム機の取扱説明書をご確認ください。なお、ゲーム機での接続はサポート対象外となります。

○一般電話回線でご利用の場合
同時に接続することはできないため、その都度配線・機器を差し替えてご利用ください。パソコンへの設定手順は 1 台目と同様の操作になります。
※家庭用ゲーム機は上記ブロードバンド回線での利用を前提としています。そのため、ダイヤルアップ回線ではご利用になれません。

7. 接続トラブル・技術的な問い合わせをしたい

お問い合わせいただく前に、エラーメッセージや状態を、設定編巻末の Q&A 集や生協インターネットホームページを参照していただき、該当する項目がないかご確認ください。
それでもご不明な点がございましたら、事務局のサポート窓口（裏表紙）まで、電子メール・FAX・電話などの方法でご連絡ください。

お問い合わせ時のご注意とお願い

- お電話にて事務局にお問い合わせいただく際には、お話ししながらパソコンを操作していただくことがあります。パソコンが電話のそばに設置されている場合は、パソコンの電源を入れ操作が可能な状態にしてお問い合わせください。
- 電子メールが受信できない場合のお問い合わせは、電話・FAX でお問い合わせいただくか、SINGS の WebMail 機能でのメール受信が可能な場合は、その旨を併記していただき、電子メールでお問い合わせください。
- 生協インターネット事務局では出張サポートは行っておりません。出張サポートをご希望の方はパソコンの購入店や最寄りの出張業者にご相談ください。
- 携帯電話のキャリアメールでお問い合わせいただく際は、以下のようにしてください。

宛先	support@seikyou.ne.jp　※ このメールアドレスからのメールを受信できるようにしてください
件名	お客様のアカウント（例：ma10001a）とお名前
本文	下記フォーム内容をお書きください
注意事項	・ メールアドレスが「.（ドット）」「-（ハイフン）」「_（アンダーバー）」などの記号を組み合わせた下記のいずれかに該当する場合、返信できない場合がございます。 　* 記号が連続するアドレス（-_-**....**_o_@hoge.ne.jp など） 　* 記号で始まるアドレス、@ マークの直前が記号で終わるアドレス（**-**love@ 〜 、test**.**@ 〜など） ・ お問い合わせの内容によっては、電話によるお問い合わせをお願いすることがございます。

お問い合わせフォーム

以下の項目をご記入後お問い合わせいただくと、お問い合わせの時間が短縮されます。

項目	内容
アカウント	m　　　　　　　　m から始まる 8 文字
ご利用回線	フレッツ光（ネクスト・プレミアム・B フレッツ）　フレッツ・ADSL ダイヤルアップ回線　その他（　　）
パソコンの OS	Windows (8.1　8　7　Vista)　Mac OSX (10.9　10.8　10.7　10.6　10.5) その他（　　）
NTT 提供機器	回線終端装置（ONU）　ホームゲートウェイ　宅内型 VDSL　ADSL モデム (型番：　　) その他（　　）
主な状況	■フレッツ光・フレッツ ADSL 利用者の方のみ ○ランプの点灯状況 Power：点灯　点滅　消灯　/　LINE(ADSL)：点灯　点滅　消灯　/　LINK：点灯　点滅　消灯 その他（　　）：点灯　点滅　消灯） ■エラーメッセージの有無 メッセージあり（　　） メッセージなし ■どのような状況下 初めての設定　いつ（　　）から接続できない　断続的につながる その他（　　） ■特定のアプリ ブラウザでウェブページが表示できない　メールの送受信ができない その他（　　）
詳しい状況	※上記以外にアプリケーションをインストール後・システムの復元後などで症状が発生したことがわかるように、実施した作業をできるだけ詳しく列挙してください。

8. 生協インターネット法律相談

生協インターネットでは、インターネットでのトラブルを迅速に解決するため弁護士との法律相談窓口を設けています。初回の相談は無料*ですので、インターネットに関する困ったこと、悩んでいることがありましたら、気軽にご相談ください。
※ご相談は、一契約につき初回のみ無料。実際の訴訟や示談などの解決手続きに必要な費用などは相談者自己負担となります。

問い合わせ電話番号：06-4806-8919
（平日：10:00-18:00）

トラブル事例：身に覚えのない請求が届いた

■事例
突然、身に覚えのないインターネット・コンテンツ利用料を請求するメールが届いた。放っておくと家に集金しに来ないか心配だ。

■アドバイス
身に覚えがなければ、一切支払いの必要はありません。利用者から請求を行っている業者に対して連絡をする必要もありません。

■ポイント解説
何らかの方法で、個人のメールアドレスを入手し、無差別に金銭を請求するメールを送りつけている可能性があります。法律上はもちろん支払いの義務はありませんし、連絡する必要もありません。下手に連絡をしてしまうと、名前や住所、電話番号を知られてしまう恐れがありますので、無視するのが一番です。

トラブル事例：プライバシー侵害の書き込みをされた

■事例
ある掲示板に、勝手に私のプライバシーが書き込まれてしまっています。誰が書いたかわかりませんが、削除と謝罪を要求することはできるでしょうか？

■アドバイス
掲示板の管理者に対して削除を求めてください。さらに、必要に応じて、書き込んだ相手の氏名、住所などの開示を求めてください。

■ポイント解説
プライバシーを侵害したり、名誉を毀損したりする書き込みがされていることを掲示板の管理者が知りながら放置した場合は、管理者自身が損害賠償責任を負うことがあります。したがって、まず掲示板の管理者に削除を求めることが有効です。
また、状況によっては掲示板の管理者や書き込んだ相手が利用しているプロバイダに対して、その氏名、住所などの開示を求めることもできますが、まずは警察などに被害について相談した方がよいでしょう。
（特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律 4 条）

トラブル事例：登録の意思はないのに「登録完了」の画面が出た

■事例
見ず知らずの人から送られてきたメールに書かれていた URL(ホームページ閲覧中に表示されていた URL) にアクセスしたところ、登録完了の画面になり、入会金を振り込むように指示された。期日以内に振り込まないと回収に来る、などと書かれている。

■アドバイス
一般的にワンクリック詐欺と呼ばれるものです。契約の成立・不成立にかかわらず利用者から連絡をしてはいけません。（(4 回クリックして登録したことになる「フォークリック詐欺」というのもあります）

■ポイント解説
何らかの方法で、個人のメールアドレスを入手し、無差別にメールを送りつけている可能性があります。メールでは金銭を要求することはありませんが、ブラウザで記載されている URL にアクセスしたときに登録が成立したことを表示させるほか、IP アドレスなどの一般には使われない情報を表示させることで、信憑性を増したりします。
電子商取引ではクリックする前に利用者に対する意思確認が必要ですが、サイトによっては法律に準拠して作成されているものもあるため、一概に「契約は成立していない」と言えないこともあります。しかし、利用者側から連絡して名前・住所・電話番号などを伝えない限り、サイト側がアクセスした個人を特定することはできません。無視するのが一番です。
なお、生協インターネットでは「法令に基づく開示の求め」が無い限り、IP アドレスの情報などから個人情報を第三者に開示することはありません。

付録　生協インターネット会員規約

■生協インターネット会員規約

第 1 章　総則

第 1 条（会員規約）
　この会員規約は、株式会社大学生協事業センター（以下「当会」といいます。）が提供するプロバイダサービス（以下「サービス」といいます。）を、第 5 条所定の会員（以下「会員」といいます。）が利用するにあたって適用します。

第 2 条（本規約の範囲）
1. 当会が会員に対して行う第 4 条所定の通知は、この会員規約の一部を構成するものとします。
2. 当会が、別途定める各サービス、「生協インターネット」利用料金等に関する細則（以下「細則」）および、所定の当会提携サービスの利用規約と内容も、名目の如何にかかわらず、この会員規約の一部を構成するものとします。
3. この会員規約本文の定めと利用規約等の定めが異なる場合は、当該利用規約等の定めが優先して適用されるものとします。ただし、本規約第 5 章（16 条～ 20 条）については当会規約の適用を優先する場合があります。

第 3 条（本規約の変更）
1. 当会は、会員の了承を得ることなく、この会員規約を変更することがあります。この場合サービスの利用条件は、変更後の会員規約によります。
2. 変更後の会員規約については、表示した時点より、効力を発するものとします。

第 4 条（当会からの通知）
1. 当会は、オンライン上の表示その他当会が適当と判断する方法により、会員に対し随時必要な事項を通知します。
2. 前項の通知は、当会が当該通知の内容をオンライン上に表示した時点及び通知を発した時点から効力を持つものとします。

第 2 章　会　員

第 5 条（会員）
1. 会員とは、生活協同組合（以下「組合」といいます）の組合員または組合が承認した団体、法人が、本規約ならびにサービス提供条件同意事項を承認の上、所定の入会手続きを完了し、かつ当会が入会を認めたものをいいます。
2. 会員は、入会した時点でこの会員規約の内容を承諾しているものとみなします。

第 6 条（入会の不承認）
1. 当会は、審査の結果、入会申込者が以下のいずれかに該当することがわかった場合、その者の入会を承認しないことがあります。
   (1) 入会申込者が実在しないこと。
   (2) 入会申込をした時点で、会員規約の違反等により会員資格の停止処分中であり、または過去に会員規約の違反等で強制退会処分を受けたことがあること。
   (3) 入会申込の際の申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記入漏れがあったこと。
   (4) 入会申込をした時点でサービスの利用料金の支払を怠っていること、または過去に支払を怠ったことがあること。
   (5) その他当会の業務の遂行上または技術上支障があるとき。
2. 前項により当会が入会の不承認を決定するまでの間に、当該入会申込者がサービスを利用したことにより発生する利用料その他の債務は、当該入会申込者の負担とし、当該債務を履行するものとします。

第 7 条（譲渡禁止等）
　会員は、その権利を第三者に譲渡したり、売買、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

第 8 条（変更の届出）
1. 会員は、住所、クレジットカード番号、その有効期限、その他当会への届出内容に変更があった場合には、速やかに所定の方法で変更の届出をするものとします。なお婚姻等による姓名の変更など当会が承認した場合を除き、届け出た入会者氏名を変更することはできないものとします。
2. 前項届出がなかったことによる会員の不利益に対する責は、すべて会員に帰します。

第 9 条（会員からの解約）
1. 本条にいう解約とは、善良な会員の自発的意志によるサービス利用停止であり、第 16 条（利用制限）、第 20 条（当会による会員資格の停止）による利用停止はこの限りではありません。
2. 会員がサービスの利用を解約する場合は、所定の方法（書面の提出、オンライン上の送信、当会事務局への電話・ファクシミリなどによる連絡等）にて当会に届け出るものとします。
3. 入会契約に基づいて当会サービスの提供を受ける権利は、一身専属性のため、当会が会員の死亡を知り得た時点をもって、前項届出があったものとみなします。
4. 本条による解約の場合、当該時点において発生している利用料その他の債務の履行は第 4 章に基づきなされるものとします。
5. 本条による解約は、オプションサービスおよび提携サービスは含まれません。

第 10 条（設備等）
　会員は、サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェア、その他これらに付随して必要となる全ての機器を、自己の費用と責任において準備し、サービスが利用可能な状態に置くものとします。

第 3 章　会員の義務

第 11 条（自己責任の原則）
1. 会員は、自己のアカウントによりサービスを利用してなされた一切の行為およびその結果について、当該行為を自己がしたか否かを問わず、責任を負います。
2. 会員は、サービスの利用に伴い、他者（国内外を問わず、また会員に限りません。以下同様とします。）から問合せ、クレーム等が通知された場合は、自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。
3. 会員は、他者の行為に対する要望、疑問もしくはクレームがある場合は、当該他者に対し、直接その旨を通知するものとし、当会は関与いたしません。またその結果については、会員が自己の責任と費用をもって処理解決するものとします。

第 12 条（アカウントおよびパスワードの管理と責任）
1. 会員は、自己のアカウントおよびこれに対応するパスワードを他者に使用させず、他者と共有あるいは他者に許諾しないとともに、自己のアカウントおよびこれに対応するパスワードの使用および管理について一切の責任を持つものとします。
2. 会員のアカウントおよびこれに対応するパスワードが他者に使用されたことによって当該会員が被る損害の責は、当該会員の故意、過失の如何を問わずすべて会員に帰するものとします。

第 13 条（手続）
　会員はサービスを利用する際は、事前に個々のサービスごとに定められた所定の手続を経るものとします。

第 14 条 (禁止事項)
　会員はサービス上で以下の行為を行わないものとします。
   (1) 当会もしくは他者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為または侵害するおそれのある行為。
   (2) 他者の財産、プライバシーもしくは肖像権を侵害する行為、または侵害するおそれのある行為。
   (3) 他者を差別もしくは誹謗中傷し、または他者の名誉もしくは信用を毀損する行為。
   (4) 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為。
   (5) わいせつ、児童ポルノまたは児童虐待、動物虐待に相当する画像、文書等を送信または表示する行為。
   (6) 無限連鎖講 (ネズミ講) を開設し、またはこれを勧誘する行為。
   (7) 選挙の事前運動、選挙運動（これらに類似する行為を含む）及び公職選挙法に抵触する行為。
   (8) 有害なコンピュータプログラム等を送信し、又は他者が受信可能な状態におく行為。
   (9) 公序良俗に反する行為、またはそれを教唆、幇助する行為。
   (10) その他、本ネットワークに損害または不利益を与える行為。

第 4 章　利用料金

第 15 条（サービスの利用料と支払い）
1. サービスの利用料、算定方法、決済手段等は、当会が別途細則に定めるとおりとします。
2. 規約第 9 条による解約にともなう料金の精算も同細則にしたがって行います。

第 5 章　運　営

第 16 条（利用制限）
1. 当会は、会員が以下のいずれかに該当する場合、当該会員の承諾を得ることなく、当該会員のサービスの利用を制限することがあります。
   (1) 当会所定の通信手順を用いて行われた通信（ファイル共有等、一部の P2P アプリケーションなど通信帯域を著しく占有するおそれのある通信など）により、他利用者に影響があると判断される場合。
   (2) 利用状況、当会に寄せられた情報等から、当該会員の個人認証情報が第三者に無断で利用されたと推測される場合。
   (3) 電話、ファクシミリ、電子メール等による連絡がとれない場合。
   (4) 会員宛てに発送した郵便物が当会に返送された場合。
   (5) 上記各号の他、当会が緊急性が高いと認めた場合。
2. 当会が前項の措置をとったことで、当該会員がサービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当会は一切責任を負いません。

第 17 条（当会によるアカウントの一時停止等）
1. 当会は、以下のいずれかの場合は、当該会員の了承を得ることなく、当該会員に付与したアカウントの使用を停止することがあります。
   (1) 入会時に虚偽の申告があった場合。
   (2) 入力されている情報を不当に改ざんした場合。
   (3) 他の会員のアカウント、パスワードを盗用した場合。
   (4) 本会の運営を故意に妨害した場合。
   (5) 細則に定める更新を所定の期日までに行わなかった場合。
   (6) クレジットカード会社により会員の指定したクレジットカードの利用が停止させられた場合、又は決済関係先との間で紛争が生じた場合。
   (7) コンピュータウイルスなどへのを放置することで、他者に危害や迷惑をかけたり大量送信メール発信に寄与するなど、当該会員の個人認証情報が関与すると判断した場合。
   (8) 第 14 条に抵触する行為をした場合。
   (9) 上記各号の他、当会が緊急性が高いと認めた場合。
2. 前項各措置により、当該会員がサービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当会は責任を負いません。

第 18 条（サービスの内容等の変更）
　当会は、会員への事前の通知なくしてサービスの内容・名称を変更することがあります。

第 19 条（免責）
1. 当会が提供するデータ等、他者が登録するデータ等について、その完全性、正確性、適用性、有用性等に関し、いかなる責任をも負いません。
2. 当会は、会員がサービス用設備に蓄積した、または会員が他者に蓄積することを承認したデータ等の消失、他者による改ざんに関し、いかなる責任をも負いません。
3. 当会はサービスの利用により発生した会員の損害（他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます。）、およびサービスを利用できなかったことにより発生した会員または他者の損害に対し、いかなる責任も負わないものとし、損害賠償義務を一切負いません。

第 20 条（当会による会員資格の停止）
1. 会員が次のいずれかに該当する場合は、当会は当該会員に事前に何等通知または催告することなく、強制退会処分とすることができるものとします。
   (1) 第 6 条（入会の不承認）第 1 項各号および、第 14 条 (禁止事項) 各号のいずれかに該当することが判明した場合。
   (2) その他当会が会員として不適当と判断した場合。
2. 前項により強制退会処分とされた会員は期限の利益を喪失し、当該時点で発生している利用料その他の債務等当会に対して負担する債務の一切を一括して履行するものとします。

第 6 章　個人情報・通信の秘密

第 21 条（個人情報の取扱い）
1. 当会は法令を遵守し、会員の個人情報を、サービス提供以外の目的のために利用しないとともに、第三者に開示、提供しないものとします。但し、以下の場合はこの限りではありません。
   (1) 会員に対し、当会、または当会業務提携先等の広告宣伝電子メール等を送付する場合。
   (2) 会員から個人情報の利用に関する同意を求める電子メールを送付する場合。
   (3) その他会員の同意を得た場合。
2. 法令に基づく開示請求又は執行の場合には、当会はその法令ならびに関係諸法令の定める範囲で前項の義務を負わないものとします。
3. 会員は、自らの個人情報を当会サービスを利用して公開するときは、第 11 条（自己責任の原則）、第 19 条（免責）第 2 項および第 3 項が適用されることを承諾するものとします。
4. 当会は、会員の個人情報属性の集計、分析を行い、個人が識別・特定できないように加工したもの（以下「統計資料」といいます。）を作成し、サービス向上と業務の円滑な遂行のために利用、処理することがあります。また、当会は、統計資料に限り業務提携先等に提供することがあります。

第 7 章　その他

第 22 条（専属的合意管轄裁判所）
　会員と当会の間で訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を会員と当会の第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 23 条（準拠法）
　この会員規約に関する準拠法は、日本法とします。

第 24 条（規約の改定）
　この規約の改定は、株式会社大学生協事業センター取締役会で行います。

附　則
　本会員規約制定　2000 年 10 月 1 日　改訂　2014 年 2 月 1 日

「生協インターネット」利用料金等に関する細則

第 1 条（入会金・利用料金）
生協インターネットが定める料金体系は以下の通りとします。
1. ネットワーク接続料（入会金）として 4,000 円（税別 ※1）。
2. 月間利用料金および年間利用料金、２年プラン料金は別表 1 に従います。
3. 追加メールアドレス：別表 2 に従います。
4. ＩＰ電話サービス料金：別表 3 に従います。
5. 生協モバイルＤ：別表 4 に従います。

第 2 条（利用料金対象契約期間）
1. アカウントを作成した日の翌月 1 日から起算します。
   (1) 年間契約有効期間は 1 年間とします。
   (2) 月間契約有効期間は 1 ヶ月とします。
   (3) ２年プラン契約有効期間は２年間（24 ヶ月）とします。
2. 契約期間は前項の (3) を除き本細則第 4 条（契約更新・契約変更）5 項に定める申し出と必要に応じ所定の方法により前項 (1)、(2) を変更できるものとします。
3. 前条第 3 項追加メールアドレスの使用料は表 2 に従い申請月の翌月 1 日より 1 年分とします。
4. 前条第 5 項生協モバイルＤの契約期間は 1 ヶ月単位に限ります。また追加にあたっては利用契約を前項 (2) の月間契約に変更しなくてはなりません。

第 3 条（契約および利用料金支払い）
1. 年間契約または２年プラン入会は、所定の振込用紙に必要事項を記入の上、一括で当会に振り込むか、当会指定の受付取り扱い場所にて支払い手続きをすることで申込みとなります。
2. 月間契約は、所定の用紙に必要事項を記入して申込みます。なお支払いは入会月翌月初日から毎月初日にクレジットカードにて利用料金課金を行い、クレジットカード指定の方法にて月額使用料を支払うものとします。入会金は初回課金月に加算されます。
3. 前項のクレジットカードとは以下の条件を満たすものとします。
   (1)VISA、MasterCard、JCB のいずれか、またはその提携先が発行する有効なもの。
   (2) クレジットカード名義人は当会契約者と一致すること。
   (3) 入会時、ないし追加サービス等利用開始時に本人より当会に利用届出、または変更届出をおこなったもの。

第 4 条（契約更新・契約変更）
1. 年間契約更新は入会又は更新後、1 年単位でおこないます。２年プランは同様に 24 ヶ月単位で行います。
2. 月間契約については退会申し出のない限り、契約期間が翌月に自動更新されるものとします。
3. 年間契約更新および２年プラン更新は、契約期間満了日までに当会より送付の所定の用紙で、次契約期間に係わる年間使用料を当会に振込むか、当会指定の受付取り扱い場所にて支払い手続きをするものとします。
4. 前項 1 ～ 3 を意図してまたは意図せずに怠った場合は、本規約 17 条（当会によるアカウントの一時停止等）1 項 (5)、(6) に基づき利用一時停止となります。
5. 年間契約者および２年プランの月間契約への変更は当会指定のクレジットカードの保有者のみ、契約更新期限日までに所定の申請を行い、その翌月より月間契約となります。
6. 前項契約変更の場合、利用料金の既支払い分で翌月より契約期限まで未利用月分の料金（以下：残月、残金）がある場合は、月間契約クレジットカード課金に優先充当いたします。ただし２年プランは本項適用対象外です。
7. 月間契約は、任意の月に申請し 1 年間の利用料金（２年プランの場合 2 年分）を所定の方法で支払うことにより翌月から年間契約（２年プランの場合 2 年契約）となります。ただし、第 1 条 5 項生協モバイルＤ利用者は年間契約に変更できません。

第 5 条（違約金・解約手数料・返金）
　会員からの解約で、以下の条件を満たす場合に限り解約手数料等を計算の上、当会より解約会員への返金をおこないます。ただし２年プランについては別表 5 により最大 12,000 円（税別※ 1）の解約違約金がかかります。
1. 解約手数料計算および返金をおこなう条件は以下のとおりです。
   (1) 年間契約の場合残月数が 3 ヶ月以上かつ残金が 3,000 円（税別 ※1）以上。
   (2) 月間契約の場合上記条件はありませんが、解約申請可能時期に制約がある場合があります。
   (3) ２年プランの解約で月あたり利用料金を元に算出した残金が違約金 12,000 円（税別※ 1）を上回る場合。
2. 年間契約利用者の解約手数料は、一律 2,000 円（税別 ※2）。
3. 前条第 6 項適用の月間契約も前項に準じて解約手数料計算します。また、残金が 1 ヶ月利用料金に満たない場合、その残金は返金いたしません。
4. 年間契約の解約による返金精算額は、残金から解約手数料と、返金に伴う金融機関手数料実費を控除した残りとします。
5. ２年プランは解約違約金に第 2 項、4 項の料金を含みます。
6. 生協モバイルＤオプション契約の解約は、24 ヶ月未満での解約のみ別表 4 に定めた違約金がかかります。

別表 1　コース料金

タイプ	コース名	入会金（税別※ 1）	利用料金（税別※ 1）		
			月間	年間	2 年間
安心	アドレスコース	0	-	4,800	
通常	お手軽ダイヤルアップ	4,000	1,000	12,000	-
	使いほうだいフレッツ		1,500	18,000	
	Ｂフレッツファミリー		1,700	20,400	
	Ｂフレッツマンション		1,700	20,400	
	Ｂフレッツベーシック		6,500	78,000	
安心	お手軽ダイヤルアップ		1,100	13,200	
	使いほうだいフレッツ		1,600	19,200	
	Ｂフレッツファミリー		1,800	21,600	
	Ｂフレッツマンション		1,800	21,600	
	Ｂフレッツベーシック		6,600	79,200	
安心	２年プラン（マンション・ファミリー）	0	-	-	24,000

※アドレスコース新規加入時の入会金は不要です、ただし２年プランを除くその他のコースへの変更時には 4,000 円（税別※ 2）の変更手数料がかかります。
※２年プランは入会金不要です。また２年プランから契約期間満了時（24 ヶ月満了）他のコースへ変更継続の場合も変更手数料不要です。

別表 2　追加メールアドレス

アドレス種類	年間料金（税別※ 1）
通常タイプ	2,400 円
安心タイプ	3,600 円

※細則第 5 条返金対象外

別表 3　IP 電話サービス

初期費用（税別※ 1）	月額基本料金（税別※ 3）	ユニバーサル料（税別※ 3）	通話料（税別※ 3）
500 円	270 円	生協インターネットホームページに記載	

別表 4　生協モバイルＤ

サービス名称	初期費用（税別※ 1）	月間利用料金（税別※ 3）	違約金（利用期間）（税別※ 1）	
			1 ～ 12 ヶ月	13 ～ 24 ヶ月
生協モバイル DR	3,300 円	3,900 円	24,000 円	12,000 円
生協モバイル DS	3,300 円	3,300 円	12,000 円	12,000 円

※生協モバイルＤは月間契約に限ります。また、最低 24 ヶ月の契約継続が必要です。

別表 5　２年プラン中途解約違約金表

経過期間	中途解約違約金（税別※ 1）
1 ～ 12 ヶ月	12,000 円
13 ～ 23 ヶ月	残月数× 1,000 円

※ 1　契約開始月の税率を適用。
※ 2　変更及び解約月の税率を適用。
※ 3　利用月の税率を適用。

附　則
　本細則制定　2000 年 10 月 1 日　改訂　2014 年 2 月 1 日

付録　メモ

アカウント通知書再発行願い（郵送用）

（※このページを切り取るか、コピーをおとりの上お使いください）

届出日　　年　　月　　日 **※必須**

ふりがな **※必須**								
氏　名 **※必須**	姓　　名							
住　所 **※必須**	（〒　　-　　）							
	マンション名など　　部屋番号							
電話番号 **※必須**	自宅　　携帯・PHS							
アカウント **※不明な場合は未記入可**	m							
加入生協（卒業大学）								
組合員番号（出資金番号）	※卒業済みの方は卒業年をご記入ください。							
ガイドブック希望の有無	□ガイドブック送付を希望する（＋ 164 円） Windows（□ 8.1・8　□ 7　□ Vista）　Mac OSX（□ 10.9 ～ 10.6）							
速達返送希望の有無	□速達返送を希望する（＋ 280 円）							

「アカウント通知書」の再発行を受けることを希望します。

自筆署名 **※必須**
(signature)

■注意

- 太枠内を楷書ではっきりとご記入の上、自筆で署名してください。
  （略字・くずし字で記入されますと、正確に処理できない場合があります）

- アカウント再送付をご請求の際は、この用紙と **82 円切手 5 枚**（**410 円分の切手：**返送料・手数料・消費税込み）を同封し、生協インターネット事務局に郵送してください。
  ※速達での返送を希望： **280 円分の切手を追加同封**
  ※生協インターネットガイドブック（本書）を希望：
  164 円分の切手（82 円切手を 2 枚）を追加同封
  （その他の手段でのご請求はお受けできません）

- 「アカウント通知書」は、登録住所宛に封書で郵送します。
  （安全のため、電話・ファックス・電子メールでのご案内や、指定住所への発送はお受けできません）
  ※住所変更と同時にお受けすることはできません。

- 「アカウント通知書」の再発行には 1 週間程度かかります。郵便事情などにより到着が遅れる場合があることをご了承ください。

■送付先住所

532-0011
大阪市淀川区西中島 5 丁目 9-2
新大阪サンアール東館 9 階
生協インターネット事務局　アカウント通知書再発行係

※記載の金額は消費税 8% を含みます。

【事務局使用欄】

受付	処理	送付

様式　F01-201402-gen

切り取り線

アカウント通知書再発行願い（裏面）

＜接続トラブル・技術的なお問い合わせ＞

生協インターネットの接続設定や、サービス利用方法などについて、サポートを行っています。
お問い合わせの際には「アカウント（m から始まる 8 文字）」が必要になります。あらかじめ「アカウント通知書」をご用意ください。

■電話窓口

営業時間 / 平日 10:00 ～ 18:00（土日祝、盆・年末年始[*1]を除く）

受付内容	電話番号	備考
総合窓口	0120-999-275	一般電話回線用
	0570-064-275 [*2*3]	携帯電話用
	06-4806-8913 [*2]	その他（PHS・公衆電話・IP 電話など）用

＊1　盆・年末年始時期は年度によって異なります。詳細は生協インターネットホームページをご覧ください。
＊2　通話料がかかります。
＊3　営業時間外のお問い合わせについては、SMS（ショートメッセージサービス）を利用した自動応対となります。

■ FAX 窓口　24 時間受付（営業時間外の対応は翌営業日より）

受付内容	電話番号
お問い合わせ全般	06-4806-8915 [*4]

＊4　通信料がかかります。

■電子メール窓口　（営業時間外の対応は翌営業日より）

受付内容	アドレス
サポート全般	support@seikyou.ne.jp

※電話番号はおかけ間違いの無いようご注意ください。
※電子メールでお問い合わせの際は、ご契約者氏名・アカウントをもれなくご記入ください。
　またメールアドレスの入力間違いの無いようご注意ください。（56 ページ参考）

■スマートフォン対応お問い合わせページ

http://www.seikyou.ne.jp/sp/

接続方法やよくあるご質問、お問い合わせ方法など記載しておりますので、ご覧ください。

【本書内での表現に関して】

- 生協インターネット事務局の許可無く本書の全部または一部を無断複写、複製、転載することを禁じます。
- Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Windows 8.1 は Microsoft Windows 8.1 operating system もしくは Microsoft Windows 8.1 Pro operating system の略です。
- その他の各会社名および各製品名は、各社の商標または登録商標です。
- TM、R の記載については省略させていただきます。
- プログラムの導入時期によっては、ご利用の画面と本書の内容が一部異なる場合がございます。
- 本書の内容は 2014 年 1 月現在のものです。本書の内容（サービスなど）について、将来予告なしに変更することがございます。
- 本書の価格表記は、ことわりがない場合は 2014 年 4 月からの消費税 8%を含んだ税込み価格表示をしています。
  消費税が見直された場合はその消費税分を含む価格となります。

生協インターネットご利用ガイドブック　電子メール・サービス案内 編

2014 年 2 月 1 日　発行　　〒 532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島 5-9-2 新大阪サンアールビル東館 9 階

頒価 160 円（2014 年 2 月 1 日）

Copyright. 生協インターネット事務局　2014
＊無断複写、転載を禁じます。